

Elisan asiakaspalvelun ruuhka ei hellitä

6.2.2007 14:41 — Heidi Hagelin heidi.hagelin@sanoma.fi

Tiistaiamuna laajakaistapalveluun soittavan jonotusaika oli yli 20 minuuttia. Viikonloppuisin jonotusaika on ollut jopa puoli tuntia. Viestintävirasto velvoittaa teleyrietykset julkaisemaan neljännesvuosittain asiakas- ja neuvontapalveluidensa vastausajat. Luvut eivät kerro tilannetta juuri tällä hetkellä, mutta suuntaa ne antavat.

Teleyhtiö Elisan asiakas- ja neuvontapalvelut ovat äärimmäisen ruuhkaisia.

Viestintäviraston sivuilla kerrotaan, että Elisan laajakaistapalvelun keskimääräinen vastausaika viime vuoden joulukuussa oli 2 minuuttia ja 20 sekuntia. Ainakin tänään jonotusaika oli kymmenkertainen.

- **Yksi iso asia** jonotusaikoihin nyt on se, että kuten olemme julkisesti kertoneet, laskutusjärjestelmässämme on ollut ongelmia. Olemme joutuneet laskuttamaan jälkikäteen ja ihmiset soittavat kysyäkseen laskuistaan, sanoo Elisan palvelujohtaja **Liisa Hakoinen**.

- Laskuistaan soittavia on ollut niin paljon, että olemme joutuneet ottamaan mobiilipuolen vastauspalveluun henkilökuntaa myös muilta osastoilta. Nyt niissäkin on sitten ruuhkaa, hän jatkaa.

Hakoinen ei halua luvata varmasti, milloin Elisa voisi päästä takaisin edes joulukuun keskimääräiseen noin kahden minuutin vastausaikaan.

- Toive on tietysti, että niin pian kuin mahdollista. Helmikuun loppuun mennessä laskutukseen liittyvien puheluiden ruuhkan pitäisi helpottaa.

- Mutta perään on tulossa aika isoja muutoksia ja niihin liittyen henkilökunnan koulutusta, joten silloin vastaamassa ei ole niin paljon henkilökuntaa kuin normaalisti. Kevään aikana tämän pitäisi helpottaa, mutta yksittäistä päivää en uskalla luvata, hän sanoo.

Asiakaspalvelussa jonottamaan joutuneet ovat Hakoinen mukaan suhtautuneet jonottamiseen yllättävänkin hyvin.

- Olen kierrellyt monilla eri paikkakunnilla ja kuulemani mukaan asiakkaat ovat ottaneet asian yllättävän hyvin. Enemmän kiukkua on ollut siitä, että laskutus on ollut väärin. Mutta toki odotusajoista vihaisiakin on.

- Toivoisin, että asiakkaat muistaisivat, että minulle saa kiukutella. Mutta asiakaspalvelussa puhelimeet vastaavat eivät ole asiaan syyllisiä.

<http://www.digitoday.fi/mobiili/2007/02/06/elisan-asiakaspalvelun-ruuhka-ei-hellita/20073152/66>